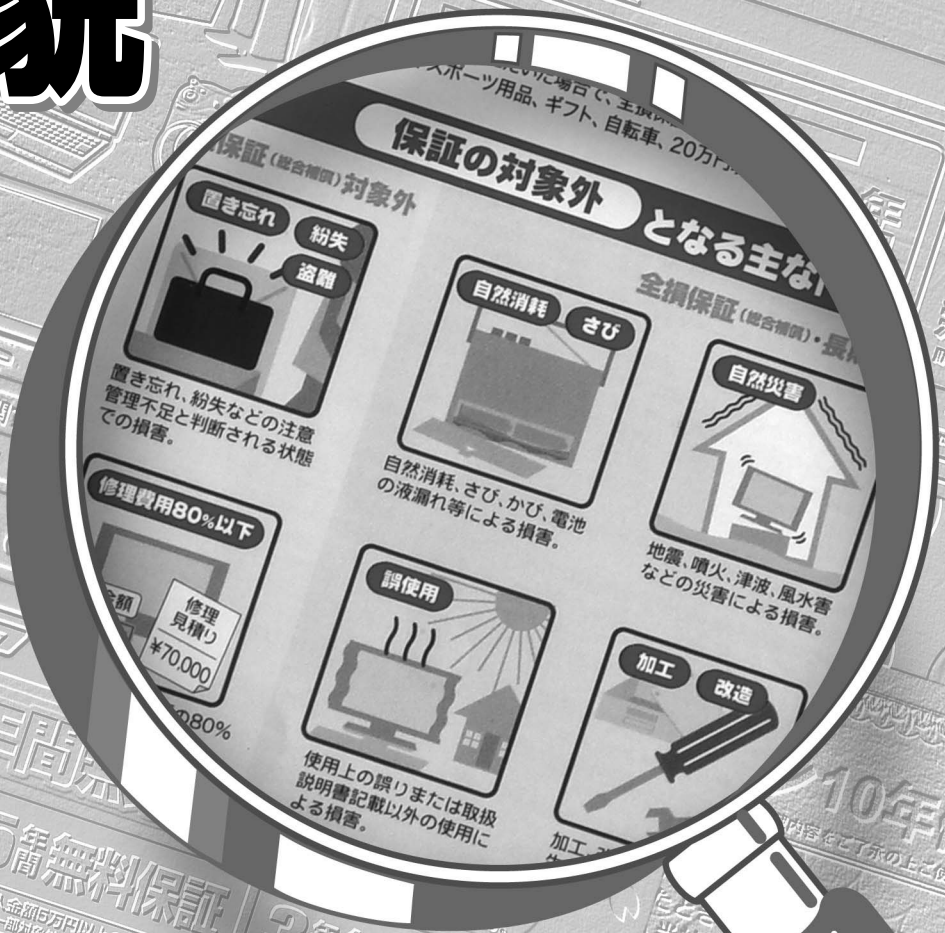
特集

家電量販店「修理延長保証」の全貌



PART.1 修理延長保証サービスのメリット

PART.2 家電量販店の「長期保証」一覧

高い収益性で粗利益率を向上
手数料収入に顧客囲い込みも

故障頻度と修理単価を上手く組み合わせる

本誌3月号特集『セブンプラザ流「経営改革」を断行せよ!!』で読者から高い反響をいただいたのが、セブンプラザが実施している家電の「長期安心保証制度」の紹介記事である。

同社の09年度決算では、チェーン全体（58店舗）で45億円（08年度比100%）を計上したが、粗利益率は38%（08年度は36.1%）と創業以来の過去最高益をたたきだした。その大きな原動力となったのが数年前から始めた「長期安心保証制度」だったからだ。

この家電修理の延長保証制度とは、ユーザーに小額の保証料を負担してもらうことによって、メーカーの保証期間よりも、さらに延長した保証が受けられるサービスのこと。メーカーの保証期間は通常1年。だが、それだけでは心配と考えるユーザーが、家電量販店やカメラ量販店などが実施している独自の延長保証サービスを利用するケースが急増している。

この延長保証制度、例えば5年プランならば、通常1年のメーカー保証期間に、4年分の延長サービスを加え、合計5年間の保証が受けられる。

最近では大型量販店だけでなく、地域店も本格的に手掛けるケースが目立つようになっている。顧客サービスという側面だけでなく、冒頭に紹介したセブンプラザのように収益性の高いサービス商品として認知されてきたからである。

セブンプラザの「長期安心保証制度」は5年や

▲延長保証サービスを競う量販店のパンフレット

7年の修理や落雷保証サービスで、お客は店頭表示価格の3%から最大6.5%を支払えば修理保証を受けられる仕組みだ。

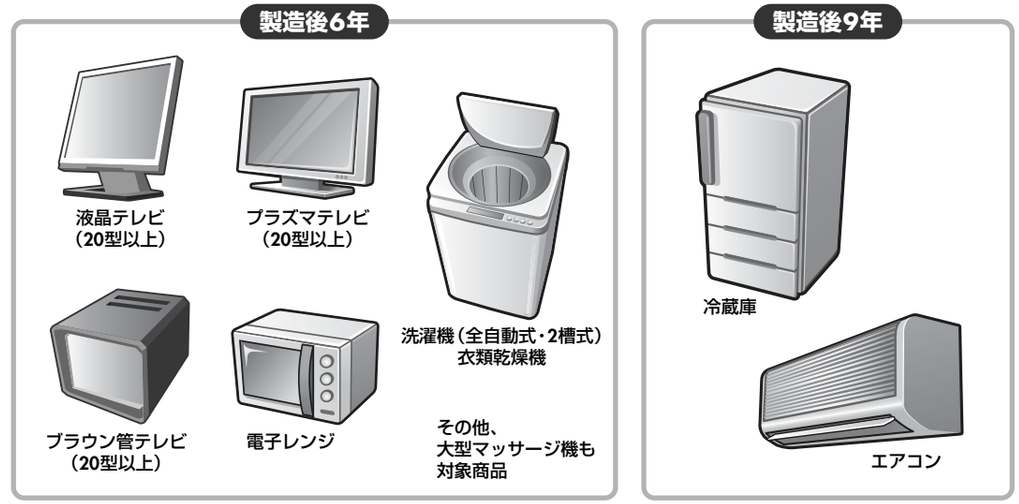
驚かされるのは同社の保証制度は自前で運営しているという点だ。大手家電量販店でも自前で運営しているところは資金力に余裕のあるごくわずかの企業だけ。量販店、地域店とも「保証会社」が開発するサービスをユーザーに提供しているのが一般的だ。

それでは、セブンプラザ側の保証負担が気になるところだが、その負担額は微々たるものだという。同社では、個々の家電ごとの故障率のデータを蓄積しており、「故障修理」の負担を気にせずに長期安心保証制度を自信をもってお客に勧めているという。

なぜ故障修理の負担を気にせずに勧められるのか。その秘密は家電修理サービスの「損壊率」という考え方にある。

損壊率とは家電の故障頻度と修理単価を表すもの。例えば、「5年間に1回しか故障しないが修理料金は5万円かかるケース」と「5年間に5回故障するが修理料金は1万円かかるケース」では、ともに修理費のコストは5万円となり損壊率は同じである。

●図　年間契約型保証「the安心」の対象商品と対象期間



ある大手保証会社では商品によって損壊率は大きく異なるという。個別の商品の損壊率は企業秘密ということだが、大雑把な商品の括りの損壊率（5年保証のケース）は次のようになると教えてくれた。

・白物…2.8%
・AV機器…3.8%
・パソコン…8.1%

当然のことだが、故障しやすいパソコンの損壊率が圧倒的に高い。例えば10万円のパソコンの場合、徴収すべき保証料（修理サービスに必要なコスト）は10万円×8.1%＝8,100円が目安となる。10万円の白物の場合は10万円×2.8%＝2,800円、10万円のAV機器の場合は10万円×3.8%＝3,800円だ。

大手保証会社の家電保証担当者はこう話す。

「損壊率という数字は絶対値ではないが、保証サービス費のひとつの目安になる数値。単純に修理サービスコストを白物3%、AV機器4%、パソコン8%と設定した場合、一律店頭表示価格の5%支払っていただければ、白物は5%－3%＝プラス2%、AV機器は5%－4%＝プラス1%と店側は儲かることになるが、パソコンは5%－8%＝マイナス3%と損をすることになる。

従って、延長保証サービスを有利にもっていくにはパソコンを外し、白物を中心に提供するのがポイント。また、故障頻度が高い一部のAV機器は、あくまで当社指定機種に限ると『保証対象商品』から外すのも一手」。

一方、家電修理の延長保証制度は、顧客の囲い込み、リピーターづくりのツールとしても機能する。参考にしてほしいのが特集PART2で紹介するヤマダ電機の年間契約型保証「the安心」である。年会費3,832円を支払えば、他店購入の商品も保証対象となり、出張料や技術工料、部品代などが無料となる（ただし保証対象商品があり、消耗・磨耗部品などは除かれる）。

ユニークなのは、初年度と次年度の更新時にヤマダから3,000円分の商品割引券（指定月の2カ月間で利用できる6枚綴りの割引券。指定月以外は使用できない）がもらえる点。ポイント還元とともにヤマダの来店率を高める大きなツールにもなっているようだ。

家電量販店の「長期保証」一覧

●表1　ヤマダ電機

項目	内容	
名称	**長期無料保証**	
保証の種類	購入時に長期無料保証対象の商品の場合、購入金額に応じて3年・5年・10年のいずれかの保証が自動でつく	
加入料金	無料	
対象商品と保証期間	10年間	販売価格10万円以上のエアコン、冷蔵庫
	5年間	販売価格5万円以上のテレビ、エアコン、冷蔵庫、レンジ、クリーナー、炊飯ジャー
	3年間	販売価格3万円以上のテレビ、エアコン、冷蔵庫、レンジ、クリーナー、炊飯ジャー
保証対象金額	上限なし	
修理回数	何回でも可能	
保証対象外	・消耗品的部品の交換（リモコン、フィルターブラシなど）や付属品の交換（アクセサリー、ストラップなど）および各部汚れによるクリーニング ・不適切な設置、取付工事、使用上の誤り（落下、冠水、衝撃等の外的要因による故障）、不当な修理や改造により故障または、当社の承認なしで他社で修理された場合 ・天災地変（火災、地震、水害、落雷、塩害、公害等）、異常電圧、指定以外の使用電圧、周波数による故障、および破損 ・保証書の提示がない、保証書の内容を書き換えた場合 ・業務用に使用された場合	

項目	内容
名称	**デジタル新長期保証**
加入料金	購入金額の5% ※加入は現金またはポイントから選択（WEBCOM上では現金のみ）
対象商品（2万1,000円以上）	パソコン本体、プリンター、ビデオカメラ、ビデオデッキ、DVDプレーヤー、デジタルカメラ、CD/MDミニコン、CD/MDポータブルプレイヤー、デジタルオーディオプレーヤー、カーナビ、その他当社指定商品。WEBCOM上ではビデオカメラのみ対象。
保証期間	5年間
保証対象金額	現金加入の場合：1回の修理代が購入金額まで ポイント加入の場合 ・1年未満：メーカー保証 ・1年～2年未満：購入金額の80% ・2年～3年未満：70% ・3年～4年未満：60% ・4年～5年終了日まで：50%
修理回数	何回でも可能
保証対象外や免責事項	・本保証書および本保証書に添付される保証レシートの提示がない場合 ・使用上の誤り、消耗品・付属品の交換、ソフトウエア・周辺機器に関するものおよび各部汚れによるクリーニング ・本商品の部品交換を伴わない調整および初期設定（リカバリー）、手直し修理 ・設置・工事の不良、不適切な設置（浴室への設置、船舶への設置など）、不当な修理や改造による故障 ・落下、水混入、破損、盗難、天災地変（火災、地震、水害、落雷、塩害など）、異常電圧、その他の外部要因による故障および損傷 ・さび、かび、腐敗、変質、変色、異物混入、その他の類似する事由により生じた故障および損傷 ・本商品の修理以外の使用説明、取り付け、取り外し、設置、工事などの依頼 ・持込修理対象商品の出張修理、メーカーが定める遠隔地への出張費など ・業務用に使用された場合 ・本商品の故障に起因し本商品以外に生じた故障および損傷。また本商品が使用できないことによる損害
その他	現金加入で、修理代が購入金額を超過する場合、同等商品と交換し、保証は消滅する

項目	内容
名称	**New The 安心**
加入料金（年会費）	初年度3,129円、出張修理がなかった場合、2年目3,449円、3年目以降3,066円。修理が発生した場合、翌年3,832円
加入特典	・「指定月」の2カ月間で、526円以上の買い物に利用できる500円割引券が6枚綴りで構成された3,000円分の年間割引券を進呈 ・パソコン・デジタル商品のサポート料金が2割引 ・エアコンクリーニング・ハウスクリーニングが5%引き

対象商品*1と保証期間	製造後6年*2	20型以上のテレビ*3（ブラウン管・プラズマ・液晶）、電子レンジ、洗濯機、衣類乾燥機、マッサージ機
	製造後9年*2	冷蔵庫、家庭用エアコン
保証対象金額	上限なし	
修理回数	何回でも可能	
保証対象外	・各種リモコン、ドアパッキン、各種フィルター、ホース、ベルトなど ・業務用、業務目的での使用	

＊1：他店および加入後購入の商品も対象
＊2：保証期間は製造後6年または9年後の年末まで
＊3：ビデオ（DVD、HDD）一体型テレビ等、複合機能を持った製品は、テレビ部分のみ対象

●表2　ヨドバシカメラ

項目	内容		
名称	**延長保証（ゴールドポイント・ワランティ）サービス**		
保険料	購入金額の5%のポイント		
保証期間	5年間		
保証対象商品（購入金額1万円以上）と保証内容	パソコン、デジタルカメラ、デジタルオーディオ、DVDレコーダー、国産腕時計、PC周辺機器、任天堂ゲーム機本体など	自然故障*1に伴う修理代金を1回に限り保証。	・1年未満：購入金額の100% ・1年～2年未満：80% ・2年～3年未満：70% ・3年～4年未満：60% ・4年～5年終了日まで：50%
	2005年9月16日以降購入の洗濯機、エアコン、14型以上のテレビ、冷蔵庫	自然故障に伴う修理代金を全額、何度でも保証	
保証の対象外	・メーカー発行の保証書の提示がない場合 ・メーカー発行の保証書の保証範囲外の修理 ・日本国内で修理できない場合 ・国外で使用時の故障 ・他の損害保険契約で補償される場合 ・消耗品などの交換の場合 ・業務目的で商品を利用した場合 ・故意または悪質な自損による故障		

＊1：取扱説明書や本体ラベルなどに記された使用法に準じて正常に使用した状態で故障した場合を指す
※月間累計購入金額の1%分が付くアフターサービスポイントを、持ち込みの場合の修理代金に利用できる
※出張修理の際は、メーカーサービスマンにいったん修理代金を支払い、後日、店頭で限度額の範囲内の修理費用をポイントで返還する
※ヨドバシ・ドット・コム（モバイルヨドバシ）で購入の商品は対象外

●表3　ビックカメラ

項目	内容		
名称	**ビック長期保証**		
保険料	購入金額（税込）の5%のポイント		
保証対象商品（税込1万4,800円以上）	3年保証	パソコン、パソコン周辺機器、プリンター、ポータブルオーディオ機器、ポータブルゲーム機	
	5年保証	3年保証と10年保証以外の家電製品	
	10年保証*1	10万円以上の冷蔵庫、エアコン	
保証内容と免責金額	3年間保証	パソコンは修理免責上限1万円で何度でも修理。1万円以下の場合は自己負担。その他は何度でも保証	保証商品の故障が修理不能の場合、または税込修理金額が保証商品の購入金額（税込）の80%を上回る場合には、新品代替品を提供し、長期保証は終了。購入金額範囲内の同等の商品がない場合で、請求権者が購入金額を超える商品を選択した場合、差額は請求権者負担となる
	5年間保証	免責なし。何度でも保証	
	10年保証*1	1～5年目までは5年保証と同等。6年目以降は購入金額の30%を上限とする（出張費含まれる）。または、修理せずに同店で代品を購入の場合、購入金額の30%を上限に頭金を保証	
保証の対象外	・携帯電話・PHS、コンタクトレンズ、スポーツ用品、ギフト、自転車、20万円以上の時計、各種ソフト ・元来修理不能なもの（使い捨てカメラ、特殊な外国製機械等） ・故障の状況または故障原因の特定ができない不具合や、経年劣化が原因の性能低下や性能の一部不発揮 ・メーカー保証の対象外となる加工、改造、修理等による故障		